

北星学園大学大学院社会福祉学研究科 北星学園大学大学院論集第3号（通巻第15号）（2012年）・抜粋

## 子どものエンパワメントにおけるチャイルドライン活動の役割

熊 谷 琴 美

# 子どものエンパワメントにおけるチャイルドライン活動の役割

## The Meaning of *Childline* in Children's Empowerment

熊谷 琴 美

### 1. 問題

近年、「子どもを見守る大人がいない」という声をよく耳にする。以前であれば、近所の人々などの地域の中から子どもを見守る眼差しがあった（深谷 2003）。しかし現代社会においては、地域の結びつきが弱まり、隣人関係の希薄化が生じている（住田 2010）。さらに、親や教師は説教をするから、といった理由で、子どもが何かに苦しんでもそれを伝える相手がいないということが見られる（安達 1993）。そうした状況の中、虐待・いじめ・不登校など、子どものこころの問題は深刻化している（弘中 2002）。どうしたらこの深刻化を止めることができ、少しでも改善へと向かうことができるのだろうか。

そのような状況の中、現代社会の中でできる限りの形での子育ての共同性、「新たな子育ての共同性」を取り戻すことに力を入れている NPO 団体として、チャイルドラインがある（清川 2009）。チャイルドラインは、イギリスでの実践を手本に、日本では1998年に東京・世田谷に初めて作られた、『お説教ぬき、押し付けぬき、子どもたちの声にただただ耳を傾ける』18歳までの子ども専用電話である。4つの約束、『ヒミツは守るよ』『名前は言わなくてもいい』『どんなことでも一緒に考える』『嫌になったら切ってもいい』を守りながら、ボランティアである『受け手』

が、電話口で子どもたちの声に耳を傾けている。設立から約10年経ち、全国で39都道府県、68団体が活動している（チャイルドライン HP：2010年3月31日時点）。子どもたちからの着信件数は年々増え続けており、チャイルドラインが子どもたちに必要とされていることが容易にうかがえる。チャイルドラインは、そのもの自体、国や県・市だけでなく、個人・企業など様々な方面から資金を集めて成り立っているものである。また、相談実践には、高校生・大学生・主婦等から、弁護士・医師・臨床心理士まで、様々な職種の人々が関わっている。そのような意欲ある人々・団体からの支えで成り立ち、子どもの助けになろうとしているチャイルドラインは、昔とは形は変わっているが、「新しい子育ての共同体」と言えるだろう。

国連・子どもの権利委員会で委員を務めた Karp (1998) が、子どもの最善の利益について、「子どもの希望や選択は、子どもが話をしなければ分かりませんし、子どもの希望が明らかにならなければ、『子どもにとっての最善の利益』を確定することはできません」と指摘しているように、子どもを取り巻く問題を考えていく上で、子ども自身の声を聴かずにはその改善は考えられない。したがって、「子どもの人権としての尊厳を尊重し、しかも子どもを力づけるようなやり方」で子どもの声を聞くための準備が必要であると Karp

は提起している。冒頭に述べた現代社会の深刻な状況の中を子どもが生きていくためには、Karpの言う「子どもを力づけること」、言い換えると、「傷つけられ、抑圧され、外へ出すことを阻止されてきた自分の力に気がつくこと、それを活性化させること」(森田 1999)、つまりエンパワメントが必要であると考え。チャイルドラインは子どもをエンパワメントする役割を担う、今を生きる子どもの生の声を聴くための電話として活動していると言える。

チャイルドラインに関する先行研究は、徳丸(2007)、吉田・浅野(2007)、中澤(2008)等があるが、それらは実践報告に留まるものが多く、実践の質について考察している論文はあまりない。しかし、年々増える子どもからの着信件数を見ても、チャイルドラインの実践の意味の明確化は必要であると言え、また、現場からもそれが強く求められている。

さらに、子どもが自分の気持ちを1人で抱え込むことがないように存在するチャイルドラインを扱う本研究は、予防研究としても意義がある。精神障害の対策は、①精神障害の発生を防止する第1次予防②精神障害を早期治療・早期発見するため、適切な時期に、適切な治療あるいは支援サービスに結びつける第2次予防③精神障害者の社会適応を促進し、再発を予防する第3次予防に区分される(Caplan, G 1964)。第1次予防には生物学的要因への働きかけ・健康教育活動・制度の整備、第2次予防には援助機関の充実化等があり(久田 1995)、チャイルドラインのような電話相談はそのどちらにも含まれると考えられる。チャイルドラインは、子どもの何気ない話から深刻な悩みまで幅広く受け入れながら、子どもが1人で抱え込む前に、共に問題について考えている。予防としての機能も持つチャイルドライン活動の意義について研究することは、心の問題の予防を考える上でも、重要であると言える。

チャイルドラインが子どもをエンパワメントする上で具体的にどんな役割を担っているのかという問いを明らかにするために、まずかけ手である子どもたちにインタビューすることが考えられるが、チャイルドラインが子どもの匿名性を保証している点から、子どもたち自身に直接インタビューすることができないという現実的問題が存在する。しかし、受け手側にインタビューをし、受け手の子どもたちへの関わり方や電話を通して見えてくる子どもたちの様子をまとめることで、その答えを考えていくことはできると考える。そこで本研究では、受け手へのインタビューを通して、子どもをエンパワメントする上でのチャイルドライン活動の役割機能と課題を、実践分析を通して検討することを目的とする。

## 2. 方法

### 調査時期

2009年11月

### 調査協力者

チャイルドラインの現役の受け手を対象とした。調査は、地域Aの団体の協力を得て、4名の受け手に対し、行った。調査団体選出の手順としては、まず、現実的な制約を吟味した上で、調査可能と思われる団体の代表に、研究計画書を提示し、依頼をした。その中で承諾を得られた団体の受け手にインタビューを実施した。インタビューに協力してもらった受け手の選出は、依頼団体の方に委ねた。

### 調査方法

調査協力が決定した受け手に、前もって調査内容に関する書類を送付し、あらかじめ調査で話すことについて考える時間が持てるようにした。

調査当日は、まず初めに、調査協力の同意書の説明をし、調査協力者の同意を得た。次

に、分析の際に調査協力者のプロフィールを集計するため、作成したフェイスシートに回答してもらった。その後、約1時間程度の半構造化インタビューを実施した。その際、調査協力者に許可を取り、ICレコーダーにインタビューの内容を録音、その他必要があればメモをとった。また、調査協力者にはインタビュー開始前に質問項目の記載されたインタビューシートを渡し、いつでも質問項目を振り返れるようにした。

質問内容については、以下の通りであった。

- ・これまでの受け手経験の中で、「受け手としてうまく役割を果たせた」と感じた事例はどのようなものがあったか？
- ・これまでの受け手経験の中で、「うまく役割を果たせなかった」と感じた事例はどのようなものがあったか？
- ・電話を受け、子どもと関わる中で、どんなことを大切にしているか？

### 分析方法

インタビュー後、まず、フェイスシートに回答してもらったプロフィールを表にまとめた。また、インタビュー時に録音したデータから逐語録を作成した。次に、質的研究の手法を参考に、逐語録を「電話のエピソード」「受け手の姿勢」という観点で筆者が分類しながら、それぞれに見出しをつけ、語りを要約した。さらにチャイルドラインでなされるやりとりを図式化し、その流れ・特徴を、受け手の姿勢と合わせ、考察していった。

### 3. 結果と分析

(※調査協力者のプロフィールについては表1を参照。)

チャイルドラインでのやりとりは、電話がつながった際にどんなふうに話すか、どういふ思いで電話をかけてきたのか(解決につながる答えがほしいのか、ただ聞いてほしいのか、等)、話したい事柄の有無、という観点で受け手の話した事例を分けてみると大きく6つに分けることができる。①ははじめから「どうしたらいいですか?」と言葉ではっきりと受け手に答えを提示するように求めるものの、②ははっきりとは答えがほしいとは言わないが“悩み”を持ち、どうにかしたいと思っているもの、③“悩み”はあるがなかなかはじめは言い出せないもの、④ただ時間を一緒に過ごす話し相手になってほしいというもの、⑤“悩み”はあるが答えを求めるといふより、ただ受け手に話を聞いてほしいというもの、⑥何か話することがあるわけではないがチャイルドラインに興味を持って複数でかけてくるお試し電話、の6つである。以下、それぞれの電話について受け手の語りと合わせながら述べていく。

#### ①どうしたらいいですか？

チャイルドラインの受け手として電話を受けていると、「○○で悩んでいるんですけど、どうしたらいいですか?」と、受け手に答えを求めるような内容の電話がかかってくる。今回の聴き取りでは、4人すべての協力者がこの点に言及していた。そして全員が、答え

表1. 調査協力者のプロフィール

	名前 (仮)	年齢	性別	受け手経験年数
地域A	A	50代	女	5
	B	50代	女	3
	C	20代	女	1
	D	30代	女	4

を求められるのに対して、何も返すことができないことに、受け手として行き詰まりを感じているようであった。Aさんは、答えを返せないことについて、次のように話している。

【一緒に考える】

例えば相談っていう種類の電話だと、解決する方法を教えるっていう感じを与えますよね、相談者に対して。でもこの電話は、解決するのは本人なので、それを、一緒に考えるってところで対応しているの、やっぱり自分自身の力で気付いてやってみようってところを話していけたら、いいんですけどねえ・・・。

ここから、受け手側から問題を解決する方法を与えるのではなく、最終的にはかけ手自身の力や考えで方法を考え出すということ、受け手はそれを「一緒に考える」ということを重視していると言える。

②困っているんです・・・

②では、現状をどうにかしたいという思いを持ちながら答えを求めて電話してきたものの、①ほど「どうしたらいいですか」と強く受け手に答えを求める様子はない場合である。このような電話は、話をしていく中で、具体的にどうしたらいいかを思いつく場合、直接の解決にはならなくとも気持ちが整理できた場合、やりとりがずれていってしまう場合とに分けられる。以下に、やりとりがずれてしまった場合の例（Bさん）を挙げる。

【受け手の立場を保てなかった】

そんなつもりはなかったのに、迷いに迷っている子どもに、どうしてもやっぱり、こうしたらああしたらとか、「あなたはこの部分はと思うの?」とかって作作的に聞いてしまって、そういうのが続いたりすると、子どもって、大人から何か言われた時のように、「はい、はい。」ってなりますよね。その時には、「あっ、まずい。どう立て直そう」というふうにはなります。

この例のように、大人としての子どもへの思いが抑えきれなくなってしまうこともあり、「受け手」という立場で常について続けることは、とても難しいことであることがうかがえる。

③話したかったことが話し出せない

かけ手の中には、電話をかけてきた目的をなかなか言い出せない子どももいる。電話がつながった時に「はっ」と息をのむような雰囲気を出したり、「何を話してもいいですよ?」といった確認の質問をしたり、目的とは違う事柄について話し始めたりと、その行動は様々である。

Bさん：【警戒や遠慮・ためらいを感じた時は話せるまで待ちの姿勢に】

「ゆっくりでいいですよ」とか、「待ってますからね」という言葉を、あまり早い時期じゃなく、少し待って、なかなか話せないような時には、声かけすることがあります。子どもですから、大人に対して、なんか話さなきゃ申し訳ないっていう思いがね、どうしても浮かんでくるのを感じる時もあるんですよ。一番いいのは、「話せる言葉見つかるまで待ってるよ」って言うと、すごく安心する、ホットした息遣いを聞こえる時がありますんで、その時はもう、完璧に待ちの態勢になりますね。

子どもに限らず、初めて話す人に相談をすることは、ためらいを伴うものである。そのためらいを感じた時にはBさんの話のようにじっと待つという姿勢が、子どもを安心させることにつながっている。

また、Cさんは、「1個解決したらもう1ついいですかって子もいるので。実はそっちの最初の話じゃなくて、後の方の話が、なんか、もうちょっと重い話というか、深い話だったりすることもあるし・・・」と話した。

本当の目的の話を言い出せない、言い出さない裏には、受け手が本当の目的を受けとめ

てくれる相手であるかの確かめや、自分の本当の目的を包み隠さず出していくことへのためらいが感じられる。

#### ④話し相手になってほしい

チャイルドラインには、悩み相談だけでなく、家に誰も居なくてさみしい時間を、誰かに一緒に過ごしてほしいとかかってくる電話がある。チャイルドラインの持つ、かけ手の話し相手としての役割である。

Dさん：[ここにいるよ]

「今お母さんがなくて、話誰も聞いてくれる人がいないの。さみしくなったから電話したの。」っていうような子どもの電話がかかってきた時に、電話がつながって、そして、話を聴くことができた、一言だけでも「他の人がここにいるよ」っていうことが、その子に伝わったんじゃないかなって思える時は、ここのチャイルドラインの電話の役割を果たせたなっていうふうに、思えると思います。

「電話をかけて知らない誰かに自分の話をする」と聞くと、少なからず、何らかの悩みを打ち明け、それを少しでも改善するための方法について話していく、という内容を想像しがちである。しかし、チャイルドラインでは、具体的な悩みがある電話ばかりでなく、このような話し相手としての電話も、その役割の重要な位置を占めていると言える。

#### ⑤話をただ聞いてほしい

かけ手の中には、抱えている悩みや問題を「どうにかしたい」ということが電話の目的ではなく、ただその悩みや問題に対して自分が持っている思いを「聴いてもらいたい」という様子が見受けられる電話もある。

Aさん：[聴くことで言葉が多く、強くなった]

「いいよ悪口いっぱい言っちゃって」とか、「いいよ聞いてあげるよ」っていう感じで言うことで、「んーとね、あの時ねー」とかって、(最初は) 落ち込んでたのに、「こんなこともされた、あんなこともされた」っていうのがどンドンどンドン話してくれて、言葉も強くなってきて、っていうような感じで。

言葉が強くなった＝自分の思いをありのままぶつけるようになった、と受け取れる。チャイルドラインが、今持っている思い、普段口にはできない思い、人に言っていないのだろうかなと思えるようなこと等、全てをぶつけることができる場であることがうかがえる。

他に「勉強が嫌だ」とずっと沈んだトーンで話をして終わった電話の例もあったが(Cさん)、この例は状況が変わったわけではないけれどもそこで受け手に思いを話すことで、電話を切ってまた過ごしていく力を蓄えたと言えるだろう。

#### ⑥お試し

チャイルドラインには、複数で楽しんでかけてきているような、いたずら電話とも取れる“お試し電話”もかかってくる。このような電話を受け手は次のように捉えている。

Cさん：[いたずらは本番のための練習]

受け手の先輩でも、「いたずらでもかけてくれたのは練習だから」って。かけたらとりあえず聞いてくれるっていうのをやるとけば、ほんとにその子に何かあった時にかけれるでしょって。ほんとに悩んだ時が、チャイルドラインにかけける初めての電話だったら、やっぱりかけづらくなって思うんですけど、いたずらで練習をしておけば、少しかけやすくなるのかなと、思うんで。

やりとりがままならないものさえも、意味があるものと捉え、次への可能性につないでいる。ここに、どんな電話でも、つながったなら、邪険に扱わないというチャイルドラインの姿勢が受け取れる。

ここまでの電話の種類をまとめてみると、図1のようになった。当初“電話相談”と聞くと、①何らかの悩み・思いを相談し、一緒

にそれについて考えてもらう、②良さそうな解決策が見つかる、または前向きになれる言葉を受け手にかけてもらう、③「ありがとう」・すっきりする、という流れを想像していた。しかし、図1からも分かるように、チャイルドラインでのやりとりの全てにおいて、それがあてはまるわけではないことが分かった。

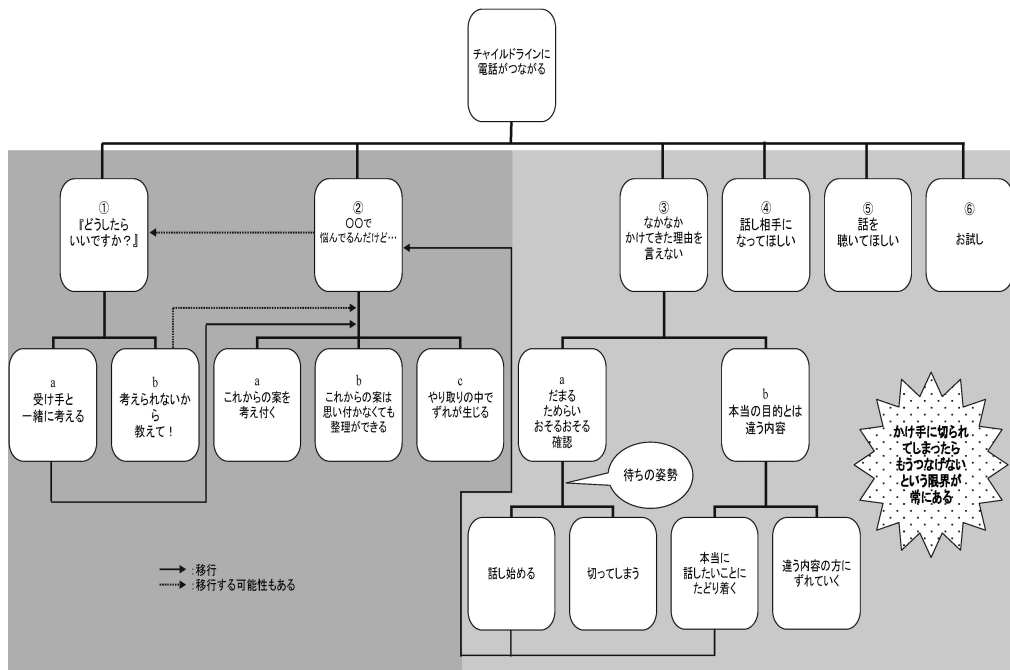


図1. チャイルドラインでなされるやりとり

#### 4. 総合考察

##### 子どもにとってのチャイルドラインとは

###### (1) 主体性が尊重される場所

チャイルドラインの活動の中には、子どもの主体性を尊重し、やりとりの主導権を子どもに渡している様子がうかがえる点がいくつかある。

まず、チャイルドラインの子どもたちとの約束事の1つに「嫌になったら切ってもいい」というものがあり、中断の権利を子どもに委ねていることが分かる。これは、受け手にとっ

ては話の途中で切れてしまうデメリットにもなるが、少なくともかけ手にとってはいつでも自分のタイミングで切ることができる気軽さ・安心感が生まれるので、メリットになる。

また、電話がつながってもなかなか話し出せないかけ手に対しては、「話せる言葉見つかるまで待ってるよ」「ゆっくりでいいからね」等の声かけをして、かけ手の話せるタイミングになるまで『待ち』の姿勢になることから、子どもに話の主導権を渡していると分かる。

さらに、チャイルドラインは「一人ひとり

の置かれている状況の中で、感じ方もそれぞれです。そのため、その子の状況に答えを与えるのではなく、また説き教えるのでもなく、子ども自身が何を感じ、どうしたいのかを、一緒に考えていきます」(太田ら 2009)とあるように、解決の方向を見出したいという内容の電話の場合には、その方向を最終的に決定するのは、状況をすべて分かっているかけ手自身であるという姿勢をとっている。このことは、「『どうしたらいいですか』と答えを求められても、受け手から答えを決めることはなく、一緒に考え、悩む」というインタビューでの受け手の話にも表れている。受け手は、近くにいて説き教える大人とは違う存在であるということは、Bさんの話で出てきた。チャイルドラインの受け手は、まず第一に子どもがそのことについてどう思っているかを聴いていく。これは、電話口のみに関わりという状況をうまく活かしている点であると言える。かけ手の子どもが置かれている状況に思いを向けるとき、受け手は何とかなしてやりたいという気持ちにとらわれそうである。そして子どものそばに駆けつけることができないからこそ、その場でかけ手を説き伏せようとしてしまうことも実際に起こりうるであろう。しかし一方で、全てを知ることができない、そして子どものところに駆けつけることができない、という立場を自覚していれば、「どうすべきだ」という説き教える大人の立場からの助言ではなく、いま子どもがどんな思いでいるかということに目を向ける余裕ができる。筆者をはじめ、「子どものところに駆けつけることができない点、匿名であるために子どもたちのその後を見守り続けることはできないという点は、チャイルドラインの限界である」と捉えていたが、それは『限界』ではなく、むしろ活動に活かすことができる『特性』であるということが言える。そうしたチャイルドラインの特性を活かすことで、チャイルドラインは、子どもに説教・指

示をせず、子どもの思うところに耳を傾けていくことを実践している。

しかし一方で、Bさんの話した「受け手の立場を保てなかった」ということも起こりうる。長谷川・内田(1989)は、電話相談ではお互いに顔が見えないまま「心理的には“その場で”2人だけの密室に閉じこもり、受話器を耳にし肉声で互いに耳元で話し合う関係となる」ので、受け手もかけ手も「転移・逆転移が生じやすい」と述べており、このことから、受け手側に逆転移が生じて“近くにいる説き教える大人”になってしまう可能性があることも受け手が自覚しておかなければならない点であると言える。

以上に述べた子どもに主導権を渡している点は、Harman(1992)の言う「その後を生きる者自身が自分の回復の主体であり判定者でなければならない」という点につながっていると言える。自分の中の悩み・思いをどう整理し、どう区切りをつけて、電話を終え、日常に戻っていくか。その選択権は子ども自身にあるのである。このことは、日常ではなかなか体験できない、子どもたちにとって特別な場であると言える。

## (2) ありのままの気持ちをぶつけられる場所

チャイルドラインでのやりとりの流れは、既を示した図1のようにまとめることができた。この図1は、大きく、①②・③④⑤⑥の2つに縦に割ることができる。まず①②は、かけ手が抱えている悩み・問題について一緒に考えていくもの、③④⑤⑥は、何らかの悩み・問題について一緒に考えるというよりは、受け手とかけ手の1対1のやりとりが展開されているもの、という2つの種類に分けることができる。

神田橋(1990・1997)は、対話精神療法での治療者とクライアントの治療の形について、以下のように説明する。対話精神療法におい



て、治療者とクライアントは、まず最初に、「わたし」と「あなた」について、身振りや声を始め、言葉を介して関係を深めることで、「治療者と患者との関係が生み出す安住の環境」である「抱え環境」を作る。そしてお互いに安心してやりとりできる雰囲気を作った上で、徐々に「わたし」と「あなた」で「テーマ」について語り合う、二等辺三角形の形へ

と関係を移行していく。つまり、二等辺三角形の関係とは、テーマを実際に体験し、感じている「わたし」を、テーマを観察している「わたし」が治療者と共に観察するという、客観的な視点から問題を見ることを試みているのである。この関係性を分かりやすくするため、光元（1997）の治療の三角形の図を転記した。

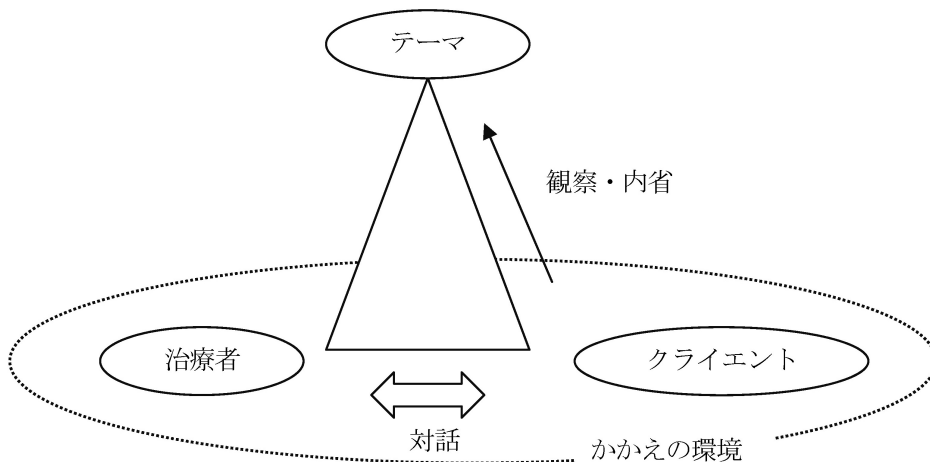


図2. <治療の三角形> (光元 1997)

ここで図2をチャイルドラインに置き換えてみると、治療の三角形の図中の「テーマ」「治療者」「クライアント」はそれぞれ、「悩み・問題」「受け手」「かけ手」となる。図1と図2を照らし合わせると、①a・②a・②bは、はじめの段階から二等辺三角形の関係、つまり、かけ手が持つ悩み・問題について、『一緒に考える』という流れであるか、もしくは、受け手がこれからかけ手と二等辺三角形の関係を作っていこうと目指しているとする、①a・②a・②bは「抱え環境」作りの段階であるとも考えられる。また、③のかけ手が受け手を自分の話を打ち明けられる相手かを確認する過程や、④⑤⑥の「一緒に考える」と言うよりは、かけ手側から受け手へ気持ちをぶつけ、それを受けとめてもらうようなやりとりは、二等辺三角形の前の、「抱

え環境」作りの段階で、二者関係のやりとりに近いと言える。図にある③から②への移行は、まさに二者関係から二等辺三角形の関係への移行を示している。しかし、①b・②cは話を共にしていくという作業までたどり着かないやりとりに終始していたり、③aの後に電話を切ってしまう例では二者関係も作れないまま電話が終わってしまっている。このことから、チャイルドラインでのやりとりには、二者関係にたどり着かないもの・二者関係のやりとり・二等辺三角形のやりとり・二者関係→二等辺三角形への移行の4パターンが見られ、対話精神療法での治療関係のあり方に通ずるものがあると言える。

そしてここで注目したいのは、チャイルドラインでは二者関係のやりとりで終わるものがある、という点である。言い換えれば、か

け手と受け手が居やすい雰囲気と包まれるところでやりとりが終わるものもある、ということである。「じゃあこのことについて一緒に考えてみよう」という三角形のやりとりに至らず、ただかけ手からの思いを受け手が受けとめるというやりとりは、対面の面接ではもちろん、電話相談であるチャイルドラインでも見られるものであると言える。ここには、チャイルドラインの、「目的は解決ではなく、思いを聴くこと」という姿勢が表れているのではないだろうか。何かを一緒に話し合うのではなく、その何かの正否を判断するのでもなく、かけ手の思いをただ受けとめる。その姿勢が電話でなされるやりとりから読み取れる。

こうした受け手の姿勢は、鷺田（1999）の言葉で言えば、「自己を差し出す」ことではないかと考える。鷺田は、ホスピタリティ（歓待）とは、客として迎え入れる相手を自分の範疇に同化させることなく、むしろ、他者との関係の中に「傷つくこともいとわずにみずからを挿入していく」ことであると述べている。そして他者と他者の思いを迎え入れようとする時に（ここでは苦しみ限定して論じられているが）、同時に「他者の苦痛を感じないではいられないこと」、つまり「傷つきやすさ」というものが生じる。そして迎え入れられた相手の「苦しみの語りは語りを求めるのではなく、語りを待つひとの、受動性の前ではじめて、漏れるようにこぼれ落ちてくる」と、鷺田は言う。「受動性」とは、他者の苦痛に触れた時に「苦痛を感じないではいられないこと」を指す。ここで、この鷺田の話をチャイルドラインにあてはめてみる。迎え入れようとする者はここでは受け手であると置き換えられ、受け手はかけ手に対し「自己を差しだ」して、かけ手の抱えるあらゆる感情を、自分の価値観を脇に置いて、受けとめる。そして、「傷つきやすさ」を持って共感的に応える。そうした姿勢で耳を傾け

ることによって、かけ手の口から『本当の思い』が出てくる。自分のありのままの思いをぶつけることができるのである。日々の生活で、感情を隠さず表に出すことは、そう簡単ではない。しかしチャイルドラインでは、例えばそれが人への悪口だとしても、悪口を言いたくなくなってしまうほどの『思い』を、聴いてもらうことができる。思いをぶつけ、それがあるのまま受けとめてもらうことで、子どもたちは、自分の話や考えは価値がないものではないのだと思えたり、気持ちに整理がついて心の安定を取り戻すことができるのである。

### （3）いつでも「誰か」がいる場所

チャイルドラインは、確かに一回性の関わりではあるけれども、その限られた環境の中でも、「次につなぐ」ことを心がけている。

具体的には、まず、いたずら電話への対応が挙げられる。Cさんは「いたずらは、本当に何かあった時のための練習かもしれない」と話す。いたずらであることから、一貫したストーリーのないやりとりになることが予想されるが、そのようなやりとりの中にも、そのかけ手の思いを感じ取り、いたずら電話だから、と見限ることはない。そして「何かあった時」という未来の状況へと、そのやりとりをつないでいくのである。

もう1つ、「次につなぐ」意識が感じられるのは、電話を切る時に伝える、「またかけてね」という言葉である。同じ受け手がまた話を聴けるかは分からないけれども、またかけてきたら話を聴く人がここにいるよ、というメッセージを子どもに残すのである。そうすることで、何かつらいことや嫌なこと、うれしいことがあって、それを誰かと共有したい時、ここにかければ「いつでも」必ず聴いてくれる誰かがいるのだ、と思えるのである。匿名であり対面でない分、どこか非現実的な存在ではあるものの、確かに電話の向こうにいるその存在を思うと、かけ手は一人で思い

を抱え込まずに済むことが可能になるのではないだろうか。

ここで述べてきた「ここに誰かがいてくれる」という感覚は、鷺田（1999）の言う、「無条件のプレゼンス」にあてはまると考える。鷺田は、「何のため」という目的や、「それによって何が得られるか」という効果は関係なしに、ただそこに「共にいること」は、それ自体がケアになりうるのだ、と述べている。また、広井（1997）は、それを「時間をあげること」と表している。私たちは、大切な人のためには時間を割くことができる。それゆえ、時間を共にするということは、相手を大切に思っていることの表れであるから、「時間をあげる」ことはそれでケアの1つの形であると、広井は言う。「なにかのためではなしに、ただここにともにいるのであって、それ以上でも以下でもない」という姿勢で、ただ自分の傍に寄り添っていてくれることは、誰にとっても勇気につながると、鷺田は言っている。何かをしてあげることだけがケアではなく、ただそこにいることも、その人の力になりうるのである。チャイルドラインでは、「いつでも電話の先で待っている」ということを、それが例えお試し電話であったとしても、常にかけて手に態度で示していくこと、そして、つながった時にはゆっくりじっくりと時間を共にすることで、この「無条件のプレゼンス」を実践できているのではないかと考えられる。

筆者は常々、子ども大人関係なく、何か問題が起きてからではなく、何かある前に、心に手を差し伸べる場所が必要であると感じていた。もちろん、何かあってから支える場所も必要であるのは言うまでもないが、何かある前の場所をもっと充実させる必要があると考えていた。その「何かある前の場所」とは何かと言うと、「普段から話せる相手がいれば・・・」とよく聞かすが、まさにその相手のことである。つまり、日々の生活の中で紡が

れる人間関係の中にこそ、「何かある前の場所」があるのである。チャイルドラインは、つなぎたい時に、話したいと思い付いた時に、つなぐことができる。子どもたちが1人で抱え込み、苦しくなる前に、吐き出すことができる。その意味で、チャイルドラインは、予防としての役割も持っているということが、「いつでもここにいるよ」という姿勢から、確認することができた。

チャイルドラインに電話をかけてくる子どもたちは、それぞれが、「困っていることがあって、どうしたらいいか」「こんな嫌なことがあったから聴いてほしい」「寂しいから話し相手になってほしい」等の目的を持っている。日常の世界で生じ、抱えていた問題や思いを、1人では抱えきれなくなり、誰かに話したい、聴いてもらいたい、という思いで電話をつないできている。勇気を振り絞り電話をつなぐことを『行きの力』であるとしたら、電話を切り、また日常の世界でやっているように思える『戻りの力』と呼ぶことができる。チャイルドラインに電話をして、ただそこにいる誰かの存在を感じる。それが自らの気持ちの整理になり、気持ちの安定になり、『戻りの力』を持つきっかけ、エンパワメントのきっかけを、感じているのではないかと考えられる。

本研究を通して、電話の向こうで無条件に相手を受け入れる受け手の姿勢、そして、その姿勢によりかけ手が心の中に思い描く、そこに話を聴いてくれる誰かがいる感覚が、子どもたちに『戻りの力』を引き出していることが、明らかになった。

## 5. 今後の課題

本論文ではチャイルドラインの担う役割を中心に考察をしていったが、ここで挙がらなかった電話相談に残されている問題点もある。電話の先にいつでも誰かがいるということが

子どもたちの心の支えになる反面、思い立ったらすぐにつなぐことができる即時性ゆえに子どもたちが自らの思いを抱える「“熟成”の時間を奪ってしまう可能性がある」(今川 2007)ということも問題として考えられる。また、対面での相談と違い、永井(2003)が「非現実的な相互関係の空間を作りやすい」と述べているように、かけ手が受け手の存在をどこまでリアルに感じられるかという問題もある。これらの手軽さや非対面という特徴がどのような課題を生むかということについてはこの先考えていく必要がある。

また、本研究は受け手を対象としているため、子どもへの働きかけを行う側から見たチャイルドライン活動の役割を検討することとなった。チャイルドライン活動の役割機能と課題を検討するという目的を果たすためには、受け手から見た役割機能と課題のみでなく、電話をかける側である子どもの意見を聞くことも不可欠であるのだが、チャイルドラインの匿名性の保持という性質から、それは現時点では実現できなかった。子どもの匿名性を保持しつつ彼らの意見を聞くことができる方法で電話をかける側から見たチャイルドライン活動を検討することも、今後必要になってくるであろう。

## 付記

本論文は2009年度北海道大学教育学部教育学科において、卒業論文として作成したものに加筆・修正したものである。

## 謝辞

本論文作成にあたりご丁寧にご意見をくださった北星学園大学社会福祉学部・今川民雄先生、卒業論文作成の際に温かくご指導してくださった北海道大学教育学部・松田康子先生、そしてお忙しい中調査に協力してくださった4人の受け手の方々に対し、ここに感謝の意を表します。

## 引用文献

- 安達俊雅子(1993). なぜ電話相談なのか?—親にも教師にも友だちにも相談せずに 児童心理 47 (1), pp. 35-40.
- Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books. (ジェラルド・カプラン 新福尚武(監訳)(1970). 予防精神医学 朝倉書店)
- 深谷和子(2003). 子どもを支える 子どもの発達臨床の今とこれから 北大路書房.
- Harman, J. L. (1992). *Trauma and recovery*. HarperCollins Publishers, Inc. (ジュディス・L・ハーマン 中井久夫(訳)(1996). 心的外傷と回復 みすず書房)
- 長谷川浩一・内田恵美子(1989). 横浜いのちの電話相談—コミュニティ・メンタルヘルス活動としての意義と役割 調査季報 104, pp. 43-52.
- 長谷川浩一(1990). 電話カウンセリングと心理臨床(シンポジウム1: 電話カウンセリングの諸問題) 日本カウンセリング学会第23回大会発表論文集 pp. 22-23.
- 広井良典(1997). ケアを問いなおす: 「深層の時間」と高齢化社会 筑摩書房.
- 弘中正美(2002). 遊戯療法と子どもの心的世界 金剛出版.
- 久田 満(1995). 予防の概念 山本和郎・原裕規・箕口雅博・久田 満(編著) 臨床・コミュニティ心理学 ミネルヴァ書房 pp. 24-25.
- 今川民雄(2007). 顔の見えないコミュニケーションの功罪—電話相談を手がかりに 児童心理 61 (7), pp. 615-619.
- 神田橋條治(1990). 精神療法面接のコツ 岩崎学術出版社.
- 神田橋條治(1997). 対話精神療法の初心者への手引き 花クリニック神田橋研究会.
- Karp, J. (1998). 子どもの人間としての尊厳と最善の利益 子どもの権利を守る国連 NGO DCI 日本支部(編) 子ども期の回復—子どもの“ことば”をうばわない関係を求めて— 花伝社 pp. 42-49.
- 清川輝基(2009). 「子育ての共同性」を取り戻すために—いま、なぜチャイルドラインか チャイルドライン支援センター(編) 子どもの声に耳をすませば 電話でつくる<心の居場所> 岩波書店 pp. 56-68.

- 光元和憲 (1997). 内省心理療法入門 山王出版.
- 森田ゆり (1999). 子どもと暴力 子どもたちと語るために 岩波書店.
- 永井 徹 (2003). 電話相談における治療関係について 東京都立大学人文学報 336, pp.1-10.
- 中澤恵子 (2008). 電話でつながる子どもの居場所—チャイルドライン 日本における10年のあゆみと今後の課題 日本公衆衛生雑誌 55 (12), pp.837-843.
- 太田久美・高木眞理子・山本多賀子 (2009). 子どもたちは、いま—電話に寄せられる子どもたちの声 チャイルドライン支援センター (編) 子どもの声に耳をすませば 電話でつくる<心の居場所> 岩波書店 pp.17-55.
- 佐藤郁哉 (2008). 質的データ分析法 新曜社.
- 住田正樹 (2010). 地域社会と子どもの発達—子どもの社会化の視点から— 住田正樹 (編) 子どもと地域社会 学文社 pp.3-21.
- 徳丸のり子 (2007). チャイルドラインからみたいじめ問題—まずは子どもの気持ちを受け止めて 児童心理 61 (5), pp.483-488.
- 鷺田清一 (1999). 「聴く」ことの力 TBS プリタニカ.
- 吉田祐一郎・浅野睦子 (2007). 子ども電話相談活動の実践的サービスと意義—チャイルドラインに寄せられる“子どもの本音”からの一考察— 人間福祉学会誌, 7 (1), pp.79-81.